

Defensa Del Consumidor Responsabilidad De La Empresa De Medicina Prepaga Deber De Informacion Pena De Multa

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Responsabilidad de la empresa de medicina prepaga. Deber de información. Pena de multa

Se confirma la disposición que impuso a la obra social una multa por infracción al art. 4 de la ley 24.240 con fundamento en no haber informado debidamente a la afiliada de los cambios de prestadores. Para ello, el Tribunal de Alzada consideró, entre otras cuestiones, que el principio de buena fe exige transparencia y determinación de las pautas comerciales, tanto en su celebración como en su ejecución y extinción.

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 18 días del mes de febrero dos mil dieciséis, reunidos en Acuerdo los Señores Jueces de la Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para conocer en el recurso directo de apelación interpuesto y fundado a fs. 70/81 contra la Disposición DI-2014-423-DGDYPC dictada por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, en los autos caratulados "Swiss Medical S.A. c/ GCBA s/ Recurso Directo sobre Resoluciones de Defensa al Consumidor", Expediente N° D1172-2014/0, y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Dr. Esteban Centanaro, Dra. Gabriela Seijas y Dr. Hugo Zuleta, al tiempo que resuelven plantear y votar la siguiente cuestión: ¿se ajusta a derecho la resolución apelada? A la cuestión planteada, el Dr. Esteban Centanaro dijo:

I. La presente acción se inició como consecuencia de la denuncia efectuada el 10 de mayo de 2010 por la Sra. Patricia Aida Kalfayan ante la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante DGDYPC) contra Swiss Medical Group S.A. (en adelante Swiss Medical). En aquella oportunidad la denunciante sostuvo que al requerir una prestación en el Instituto Fleni fue informada que le había sido cambiada la cartilla desde hacía unos meses atrás y que esa institución no formaba parte de ella. Aclaró que había presentado una nota en la empresa solicitando información acerca del motivo por el cual la habían cambiado de plan y de cartilla médica.

II. A fs. 20 luce el acta de audiencia de donde surge que las partes no arribaron a una amigable composición. A fs. 23 la DGDYPC imputó a la denunciada la presunta infracción al art. 4 de la ley 24.240 "[t]oda vez que vistas las constancias de autos no se advierte que el denunciante haya sido informado respecto a los "cambios de centros de atención". Asimismo, corresponde señalar que no surge de las actuaciones que la empresa denunciada le haya suministrado información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre el consiguiente cambio de las instituciones, como así tampoco surgiría constancia alguna de que dicha información haya sido recibida y aceptada por el consumidor. Como así también respuesta de la presentación efectuada por la Sra. El 18 de marzo de 2010 (ver. fs. 3), donde solicitará le informen el motivo por el cual le han cambiado de plan y de cartilla médica". A fs. 49/53 consta el descargo efectuado por Swiss Medical, escrito al que corresponde remitirse en honor a la brevedad.

III. Emitido el dictamen jurídico previo [cfr. fs. 57/59], se dictó la disposición DI-2014-423-DGDYPC donde, en lo que aquí interesa, se impuso a Swiss Medical una multa por infracción al art. 4 de la ley 24.240 por un monto total de ... pesos (\$...). Asimismo se ordenó la publicación de la disposición en el diario Clarín. Remitiendo a las argumentaciones expuestas en el dictamen jurídico previo, la autoridad de aplicación se refirió en primer lugar a la infracción al art. 4 de la ley 24.240. En primer lugar mencionó que si bien en su descargo la denunciada había manifestado que se encontraba autorizada para cambiar la cartilla de prestadores, no era menos cierto que el reglamento general de contrataciones de Swiss Medical acompañado a fs. 44/47 no es el mismo al que se hace referencia en la solicitud de ingreso -acollorada a fs. 29/32- y además no se encontraba suscripto por la denunciante. Seguidamente señaló que la supuesta comunicación enviada a la afiliada que fuera acompañada a fs. 48 resultaba una nota que no estaba específicamente dirigida a la denunciante y no había una constancia de su recepción. Finalmente remarcó que Swiss Medical no había desconocido la nota presentada por la Sra. Kalfayan y tampoco había acreditado que la hubiera contestado. Concluyó que la sumariada no había informado a la consumidora ni de la facultad de modificar la cartilla, ni de su efectiva modificación y tampoco contestó su reclamo, en infracción al art. 4 de la ley 24.240. Asentado ello argumentó acerca del carácter formal de la infracción, citando antecedentes jurisprudenciales que estimó atinentes. Con relación a la graduación de la sanción, manifestó que se tendría en cuenta lo dispuesto en el art. 16 de la ley 757, el perjuicio resultante de la infracción a la denunciante, el carácter de reincidente de la denunciada, la gravedad de los riesgos que puede ocasionar la posible reiteración y la generalidad de la infracción cometida.

IV. La empresa sancionada interpuso recurso de apelación judicial [cfr. fs. 70/81]. En primer lugar mencionó que la disposición apelada carece de fundamentación jurídica acorde a la realidad de los hechos y pruebas aportadas, resultando ilegal, arbitraria, abusiva e incongruente. En este sentido relató que la afiliada había sido debidamente notificada del cambio de cartilla en el mes de diciembre de 2009, recibiendo el nuevo ejemplar y las credenciales correspondientes al grupo familiar. Subrayó que la utilización posterior de aquellas identificaciones constituía prueba suficiente de la recepción de la

misiva. Explicó que el reglamento adjunto no había sido suscripto por la denunciante pero se encontraba aprobado por la Dirección General de Comercio Interior. Junto con lo anterior subrayó que, a diferencia de lo alegado por la Administración en la disposición cuestionada, no había existido un cambio de plan, prueba de ello eran las facturas acompañadas en autos donde constaba que la denunciante había mantenido el plan contratado. Enlazado con esto último resaltó que la resolución resultaba incongruente dado que según el análisis desarrollado en la disposición correspondería haberla sancionado por infracción al art. 19 de la ley 24.240 y no al deber de información. Finalmente subrayó que la sanción aplicada resultaba desmesurada, arbitraria e irrazonable en tanto la Administración no habría expresado los motivos o parámetros tenidos en cuenta para graduar la infracción. Hizo reserva del caso federal y peticionó que, oportunamente, se revoque en todos sus términos la resolución recurrida. V. Corrido el pertinente traslado, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante GCBA) contestó los agravios a fs. 127/132, escrito al que corresponde remitirse en honor a la brevedad. A fs. 134/135 obra el dictamen del Sr. Fiscal de Cámara. A fs. 137 se dispuso el pase de los autos al acuerdo. VI. Como paso previo a entrar en el análisis de aquello que fuera materia del recurso, cabe recordar que los jueces no están obligados a pronunciarse sobre todos los argumentos esgrimidos por las partes, ni a hacer referencia a la totalidad de las pruebas producidas, bastando que valoren las que sean conducentes para la correcta composición del litigio (conf. art. 310 del CCAyT y doctrina Fallos 272:225; 274:486; 276:132 y 187:230, entre otros). Asimismo, cabe aclarar que las modificaciones introducidas por la norma 26.994 en la Ley de Defensa del Consumidor y la entrada en vigor del Código Civil y Comercial no inciden en la solución del presente caso. VII. Así las cosas, cabe abordar la defensa expuesta por la actora en su escrito recursivo. A tal fin, corresponde tener presente que con relación al art. 4 de la ley 24.240, la doctrina ha señalado que "[e]l porqué de la necesidad de una información al consumidor o al usuario radica precisamente en la desigualdad evidente que tiene respecto del proveedor de los conocimientos sobre los productos y servicios?, que [l]a finalidad que persigue la norma es facilitar la transparencia con que el consumidor o usuario debe prestar su consentimiento, ayudándolo a formar su criterio clara y reflexivamente? y que [e]se deber, relacionado con la buena fe se proyecta también, en un momento ulterior; en la etapa de ejecución del contrato? (confr. López Cabana, Roberto, "Deber de información al usuario?", en Actualidad en Derecho Público, Ad-Hoc, núm. 12, p. 89). Como ya he sostenido en mi carácter de integrante de la Sala II de esta Cámara, el deber de información es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado (cfr. doct. Causa "Sociedad Italiana de Beneficencia c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelación", expte. RDC 519/0, sentencia del 01/06/2004, Sala II; CNFed. CA, Sala II, in re "Diners Club Argentina?", de fecha 04/11/1997), lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales. Desconocer tal extremo, implicaría afectar los derechos y garantías constitucionales y también principios generales del derecho. En rigor, el principio de buena fe exige transparencia y determinación de las pautas comerciales, tanto en su celebración como en su ejecución y extinción. A ello se agrega la regla rectora, aplicable a la especie, en sentido que en caso de duda debe estarse a favor de la interpretación que en mayor medida favorezca al consumidor (arts. 3º y ccs. de la ley 24.240). Presente el marco normativo, cabe reiterar que la Administración encontró a Swiss Medical incurso en el incumplimiento del art. 4 de la ley 24.240 en tanto no informó debidamente a la afiliada de los cambios de centros de atención y no contestó la carta presentada por la denunciante el día 18/03/2010 [v. fs. 23 y 58 y vta]. Frente a ello la recurrente manifiesta que: 1) en el mes de diciembre de 2009 envió una misiva a la afiliada con la nueva cartilla médica y las credenciales de su grupo familiar; 2) el reglamento general de contrataciones acompañado en sede administrativa fue aprobado por la Dirección General de Comercio Interior, resultando perfectamente válido y suscripto por la totalidad de los afiliados. Las alegaciones efectuadas por la aquí actora no son suficientes para revocar la decisión en estudio. En primer lugar cabe resaltar que la misiva acompañada a fs. 48 no resulta prueba suficiente de la debida notificación del cambio de cartilla médica toda vez que no está expresamente dirigida a la afiliada y, además, no consta su recepción -vgr. acuse de recibo del correo o firma al pie de la Sra. Kalfayan-. En el mismo sentido, vale mencionar que frente al expreso reproche efectuado por la Administración, la denunciada no ha mencionada, y mucho menos probado, que hubiera contestado la presentación efectuada por la afiliada en la sucursal. Finalmente considero necesario aclarar que el Reglamento General de Contratación acompañado a fs. 44/47 tampoco invalida la sanción aplicada en tanto no se encuentra suscripto por la denunciada y no constituye prueba acabada de la entrega de la nueva cartilla. En esas condiciones, adviértase que Swiss Medical no ha arrimado elementos probatorios suficientes a fin de demostrar sus dichos. Teniendo en cuenta lo señalado supra, considero que si bien, en principio, cada parte debe probar los hechos que alega como sustento de su pretensión -artículo 301 del CCAyT-, este criterio general se ve morigerado, a su vez, por la aplicación de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas según la cual, cuando una de las partes está en mejores condiciones fácticas para producir cierta prueba vinculada a los hechos controvertidos o de la causa, ésta debe soportar el onus probandi. Así, cuando por la índole de la controversia o de las constancias documentales de la causa surge evidente que uno de los litigantes se encuentra en una posición

dominante o privilegiada en relación con el material demostrativo -ya sea porque se encuentra en posesión del instrumento o por el rol que desempeña en el hecho litigioso-, su deber procesal de colaboración se acentúa, al punto de atribuírsele una carga probatoria más rigurosa que a su contraparte. En ese sentido, he dicho en otra oportunidad que el denominado ?onus probandi supone que la parte que afirma la existencia de un hecho controvertido debe demostrarlo si intenta fundar en él su acción o su defensa (como ejemplo el art. 377 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación), a menos que lo contrario disponga la ley, en cuyo caso se dice que hay una inversión en la carga de la prueba (ejemplo de ello es el art. 500 o el art. 1201 del Código Civil). En principio, gravita sobre el actor, salvo cuando la ley dispone lo contrario. También carga sobre el demandado cuando opone excepciones o realiza afirmaciones en su defensa? (Centanaro, Esteban, Contratos. Parte general, Editorial Educa, Buenos Aires, 2008, págs. 342/343). La prueba tiene como fin producir la convicción judicial. Planteados los hechos del proceso, la parte que los invoca tiene sobre sí la carga de acreditar la prueba, si quiere triunfar, que los hechos que fundan su pretensión ocurrieron de la manera que expresó en su escrito (Enrique M. Falcón, Código Procesal Civil y Comercial, Comentado y Anotado, t.3, Editorial Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1997, arts. 346 a 605, pág. 156). Los pleitos se deciden por las pruebas aportadas y no por las manifestaciones unilaterales de las partes y no ha habido una actividad probatoria por parte de la actora (Carlos E. Fenochietto, Código Procesal Civil y Comercial, Comentado y Anotado, t. 2, Editorial Astrea, Buenos Aires, 1999, arts. 238 a 519 bis, pág. 476). Todo lo dicho precedentemente, sella la suerte del agravio planteado por la recurrente.

VIII. Asentado lo anterior estimo necesario mencionar que, al contrario de lo alegado por la recurrente, de los términos del acto de imputación y de los fundamentos dados por la Dirección en la disposición recurrida surge claramente que la conducta reprochada es no haber informado debidamente a la afiliada del cambio de prestadores y no haber contestado la carta presentada por aquella en una sucursal. La única alusión que hay al plan al que se encuentra afiliada la denunciante es a los efectos de meritar la validez del Reglamento General de Contratación de Swiss Medical acompañado en las actuaciones [v. fs. 58 y vta]. Así las cosas, entiendo que la disposición recurrida no resulta incongruente, debiendo rechazarse el agravio en estudio.

IX. Establecida la existencia de la infracción endilgada, corresponde ahora abordar el examen del monto de la multa impuesta. En síntesis, la recurrente sostiene que el monto fijado es desproporcionado, excesivo y exagerado y solicita que, a todo evento, sea reducida. En relación con los parámetros que se encuentran en la Ley de Defensa del Consumidor relativos a la graduación de las sanciones, cabe recordar que el art. 47 establece, en cuanto aquí interesa, que "Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) multa de ... pesos (\$...) a ... pesos (\$...)". A su vez, el art. 22 de la ley 26.361 -que sustituye al art. 49 de la ley 24.240-, prescribe que "[e]n la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho." (art. 22, primer párrafo). Idénticas previsiones se encuentran en el art. 16 de la ley 757. Así las cosas, siendo que el acto recurrido dispone que a los efectos de graduar la multa se tendrían en cuenta los parámetros establecidos por el art. 16 de la ley 757, el perjuicio resultante de la infracción para la denunciante; la gravedad de los riesgos que puede ocasionar la posible reiteración y generalidad de la infracción cometida y el carácter de reincidente de la infractora, resulta inexacto sostener que la graduación de la multa se encuentra infundada. Teniendo en cuenta las consideraciones efectuadas, debo señalar que el monto de la multa impugnada (\$...) se encuentra mucho más próximo al mínimo previsto en la ley (0), que al máximo (.000.000) y, por tanto, no resulta irrazonable ni desproporcionado. Por lo expuesto, estimo que el agravio de la actora respecto a esta cuestión debe ser rechazado.

X. Con relación a las costas de esta instancia, estimo que corresponde imponérselas a la actora en su condición de vencida [art. 62 del CCAyT]. En orden a los honorarios de la representación letrada apoderada del GCBA, considero que deben fijarse en la suma de ... pesos (\$...) [arts. 11, 15, 16, 17, 22, 23, 24, 29, 60, 61 y ccdtes. de la ley 5134].

XI. En consonancia con las consideraciones expuestas, y si mi voto es compartido, propongo al acuerdo: 1) rechazar el recurso de apelación presentado por Swiss Medical S.A. y, en consecuencia, confirmar la disposición DI-2014-423-DGDYPC; 2) imponer las costas a la vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (art. 62 CCAyT); 3) fijar los honorarios de la representación letrada apoderada del GCBA en la suma de ... pesos (\$...) [arts. 11, 15, 16, 17, 22, 23, 24, 29, 60, 61 y ccdtes. de la ley 5134].

A la cuestión planteada GABRIELA SEIJAS dijo:

I. Los antecedentes de la causa han sido objeto de adecuada síntesis en los considerandos I a V del voto del doctor Esteban Centanaro, a los que cabe remitir por razones de brevedad. En cambio, disiento con la solución propuesta.

II. La disposición que cuestiona la actora fue dictada el 21 de enero de 2014 y notificada a Swiss Medical SA el 28 de enero del mismo año (v. cédula de fs. 63/63 vta.), es decir, más de tres años después de que la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor recibiera la denuncia que dio inicio a las actuaciones administrativas (10 de mayo de 2010, v. fs. 1). El artículo 50 de la ley 24240 (texto modificado por la ley 26361) vigente al momento de la infracción imputada preveía que las acciones y sanciones

emergentes de la ley prescribirían en el término de tres (3) años. Es oportuno destacar que el artículo citado -al igual que lo hace actualmente en virtud de la reforma de la ley 26994- le asignaba efecto interruptivo a la comisión de nuevas infracciones y al inicio de actuaciones administrativas o judiciales. Asimismo, a partir de lo resuelto en la causa ?Grenillón? (Fallos, 186:289), la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha sostenido que la prescripción en materia penal es de orden público, se produce de pleno derecho y debe ser declarada de oficio en cualquier instancia del juicio y por cualquier tribunal (Fallos, 207:86; 275:241; 297:215; 301:339; 310:2246; 311:1029; 311:2205; 312:1351; 313:1224; 323:1785, entre otros). Al respecto, el instituto de la prescripción frente al poder punitivo estatal se diferencia claramente de la prescripción liberatoria del Derecho Civil, en tanto este es el medio para liberarse de una obligación por el transcurso del tiempo y tiene por finalidad dar seguridad y fijeza a los derechos. Partiendo de una visión civilista de la prescripción se impone a las personas investigadas la exigencia de instar la actividad investigadora sobre sí mismos, haciéndolos cargar con las consecuencias de la demora de las autoridades administrativas en resolver. Por ello, las normas que regulan lo relativo a la prescripción en materia de sanciones administrativas deben integrarse con los principios y fundamentos que gobiernan el instituto en el derecho penal. Ello así, además, dado que el instituto de la prescripción es el instrumento jurídico adecuado para consagrar efectivamente la garantía al plazo razonable en los sumarios administrativos, destacado por la Corte en el caso ?Losicer, Jorge Alberto y otros c/ BCRA? del 26 de junio de 2012 (Fallos, 335:1126) y ?Bonder Aaron? del 19 de noviembre de 2013. El Alto Tribunal ha señalado que los principios y reglas del Derecho Penal resultan aplicables en el ámbito de las sanciones administrativas (doctrina de Fallos, 290:202, 303:1548, 312:447, 327:2258, 329:3666, entre otros) siempre que la solución no esté prevista en el ordenamiento jurídico específico (doctrina de Fallos, 274: 425, 296:531, 323:1620, 325:1702), y en tanto aquellos principios y reglas resulten compatibles con el régimen jurídico estructurado por las normas especiales (doctrina de Fallos, 317:1541, entre otros). Concretamente, en materia de prescripción de la acción sancionatoria, ha entendido el Tribunal que cuando el criterio que se debe observar no resulta de la letra y del espíritu del ordenamiento jurídico que le es propio, corresponde la aplicación de las normas generales del Código Penal (doctrina de Fallos, 274:425, 295:869, 296:531, 323:1620, 335:1089). Por otro lado, la aplicación tardía de la sanción no solamente no logra reafirmar la vigencia de las normas sino que, además, pone de manifiesto la ineficacia de los entes estatales. En consecuencia, si el legislador estableció en tres años el plazo máximo de los procedimientos en esta materia, habiendo transcurrido un plazo mayor entre el inicio de las actuaciones y el dictado de la resolución atacada, la Administración no podía legítimamente dictar el acto administrativo porque la acción punitiva estatal no puede ser ejercida fuera del plazo que la ley establece como límite al ius puniendi.

III. Si bien las Salas I y II de la Cámara han sostenido que la interrupción del plazo de prescripción dispuesta por la apertura del sumario se mantiene durante todo su trámite, con fundamento en el artículo 22, inciso e, parágrafo 9 in fine de la LPACBA, disiento con la posición de mis estimados colegas (v. Sala I, ?Angiocchi María Cecilia c/ GCBA s/ otras demandas contra la Autoridad Administrativa?, EXP 30249/0, el 13/06/11, y ?Banco de la Ciudad de Buenos Aires c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones?, RDC 3314/0, el 3/08/12; y Sala II, ?ACE SERVICIOS SA c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones?, RDC 3278/0, el 9/08/12). Cabe recordar que los términos de la prescripción pueden sufrir una prolongación en el tiempo por circunstancias que producen su suspensión o que los interrumpen. El efecto de la primera, es decir de la suspensión, es el de dilatar o postergar la iniciación del término hasta que desaparezca el obstáculo legal, o bien, el de detener su curso cuando ya empezó a correr. El término de la suspensión es indeterminado de antemano, pues depende de la duración de la causa que la produce. La interrupción, en cambio, influye en los términos de la prescripción, borrando y cancelando el tiempo transcurrido y fijando un nuevo punto de partida para su cómputo. La ley 24240 no contempla que las actuaciones sumariales posean efectos suspensivos. Así las cosas, darle ese alcance en base a una interpretación integrativa conduce a un resultado absurdo, con alcances derogatorios. La postura reseñada conduce a desnaturalizar la armonía que presenta el instituto de la prescripción, privándolo de contenido y efecto en el marco legal y constitucional en el que está llamado a operar, excediendo el límite interpretativo posible. Ello por cuanto la norma aplicable no contempla otros actos con carácter interruptivo ni tampoco acuerda efecto suspensivo a las actuaciones. En esos términos entiendo que no resulta posible aplicar otro régimen por vía analógica en sentido perjudicial para el sancionado (v. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, Sala II, ?Pesquera Leal c/ Estado Nacional?, del 13/03/08, publ. en Abeledo Perrot [1/70045990-I]). Al concebirse la institución de la prescripción como una garantía del particular en el procedimiento sancionador y habida cuenta de su fundamento, no encuentro sustento jurídico a la interpretación mencionada. Por el contrario, considero que torna ilusoria la garantía, dado que frente al inicio de un procedimiento administrativo la prescripción nunca operaría. Por las razones expuestas entiendo que corresponde revocar la disposición recurrida, por haber sido dictada una vez operada la prescripción de las potestades sancionatorias de la Dirección.

IV. En cuanto a los honorarios, de manera preliminar cabe decidir cuál es la norma legal aplicable, atento a la reciente entrada en vigencia de la ley 5134, cuyo artículo 62 establece que sus disposiciones ?se aplicarán a todos los procesos en curso, en los que no haya regulación firme de honorarios, al tiempo de su

publicación?. Por las razones expuestas en mi voto en disidencia del 16 de marzo de 2015 en la causa ?Daponte, Alicia Noemí c/ GCBA-IVC s/ amparo?, Exp. A4569-2014/0, considero que las tareas realizadas durante la vigencia de la ley anterior deben ser retribuidas con arreglo a dichas reglas, procediendo a aplicar las nuevas a lo actuado con posterioridad a la entrada en vigencia de la reforma. En consecuencia, estimo que en el caso deberá efectuarse la regulación de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6º, 7º, 9º, 19, 37, 41 y concordantes de la ley 21839, modificada por su similar 24432, considerándose al efecto la naturaleza y monto del proceso, la complejidad de la cuestión, el mérito de la labor desarrollada -valorado en atención a la calidad, eficacia y extensión del trabajo- y las etapas cumplidas, así como el resultado obtenido. En base a las pautas reseñadas, los honorarios de la apoderada de la actora, doctora Mariela A. Tomassino, deben establecerse en la suma de seis mil novecientos treinta pesos (30). En este sentido dejo expresado mi voto. El Dr. Hugo Zuleta adhiere al voto del Dr. Centanaro. En mérito a las consideraciones expuestas, por mayoría, se RESUELVE: 1) Rechazar el recurso judicial de apelación interpuesto por Swiss Medical S.A. y, en consecuencia, confirmar la disposición DI-2014-423-DGDyPC-2011; 2) Imponer las costas a la vencida (art. 62 CCAyT); 3) Regular los honorarios de la representación letrada del GCBA en la suma de ... pesos (\$...) [arts. 11, 15, 16, 17, 22, 23, 24, 29, 60, 61 y ccdtes. de la ley 5134]. Regístrese. Notifíquese y -oportunamente- devuélvase. Correlaciones: Ley 24240 - BO: 22/09/1993 Ley (Bs. As. cdad) 757 - BO: 02/05/2002 006777E